



## Perspectives chinoises

2017/4 | 2017

Les acteurs locaux de l'économie digitale chinoise

---

### Rendre la thérapie facile

Commerce en ligne et infrastructure du « boom de la psychologie » en Chine

Hsuan-Ying

---



#### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/perspectiveschinoises/7901>

ISSN : 1996-4609

#### Éditeur

Centre d'étude français sur la Chine contemporaine

#### Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2017

Pagination : 33-44

ISBN : 979-10-91019-25-5

ISSN : 1021-9013

#### Référence électronique

Hsuan-Ying, « Rendre la thérapie facile », *Perspectives chinoises* [En ligne], 2017/4 | 2017, mis en ligne le 15 décembre 2018, consulté le 04 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/perspectiveschinoises/7901>

---

# Rendre la thérapie facile

Commerce en ligne et infrastructure du « boom de la psychologie » en Chine

HSUAN-YING HUANG

**RÉSUMÉ :** L'essor du commerce en ligne a eu des répercussions importantes en Chine sur un large éventail de domaines commerciaux et professionnels ; la psychothérapie, profession apparue lors du récent « boom de la psychologie » (*xinli re* 心理热), en fait partie. À partir de matériaux recueillis lors d'entretiens et d'observations participantes et de comptes rendus parus dans divers médias, cet article décrit le développement de Jiandan xinli (简单心理), une plateforme de commerce en ligne basée à Pékin proposant des services de psychothérapie. Il explique également comment et pourquoi cette plateforme a rencontré un important succès. En adoptant la perspective de l'étude anthropologique des infrastructures, il soutient que la plateforme peut être comprise comme un exemple d'« entrepreneuriat infrastructurel », une pratique commerciale ayant pour objectif principal d'assurer la construction de l'infrastructure – en l'occurrence dans le domaine de la psychothérapie.

**MOTS-CLÉS :** commerce en ligne, infrastructure, O2O, psychothérapie, profession.

## Introduction

Dans l'après-midi du 29 novembre 2016, une conférence de presse diffusée en direct de l'un des monuments phares de Pékin, le Linked Hybrid, était suivie par des dizaines de milliers de personnes intéressées par le développement de la psychothérapie<sup>(1)</sup> en Chine. La conférence de presse annonçait la publication d'un rapport sur la pratique de la psychothérapie dans le pays basé sur un examen complet de la littérature scientifique et sur une enquête menée auprès de 5 000 patients en thérapie – le premier portrait réaliste et substantiel d'une population de plus en plus nombreuse<sup>(2)</sup>. La jeune femme qui a annoncé ces résultats n'était pas une chercheuse renommée ou une figure importante de la psychiatrie ou de la psychologie, comme on pouvait s'y attendre. Il s'agissait de Li Zhen (李真), mieux connue sous le pseudonyme de Jian Lili (简里里), fondatrice et PDG de Jiandan xinli (简单心理, littéralement « psychologie facile »)<sup>(3)</sup>, une start-up proposant des services de psychothérapie en ligne. Au carrefour de la santé mentale et de l'innovation numérique, la société a été fondée en 2014, à une époque de frénésie des start-up encouragée par l'État chinois. En dehors de Li, l'événement rassemblait une liste impressionnante d'intervenants, dont Fang Xin (方新), psychologue renommée et directrice du Centre de psychothérapie et de conseil psychologique de l'Université de Pékin, et Xu Xiaoping (徐小平), entrepreneur de légende, cofondateur du géant de l'éducation New Oriental et actionnaire important de Jiandan xinli<sup>(4)</sup>.

Au moment de la conférence de presse de 2016, la plateforme était devenue une des forces les plus influentes sur de la psychothérapie chinoise, pratique connaissant une croissance rapide grâce au « boom de la psychologie » (*xinli re* 心理热). Son statut reconnu avait été confirmé par la plupart des thérapeutes. Ils citaient volontiers comme preuve de son importance la forte somme d'argent levée par l'entreprise (plusieurs millions de dollars) ; l'armée de thérapeutes en expansion (environ 400) mobilisée par la plateforme ; ou encore le volume de services (100 000 sessions) qu'elle avait parrainés. Beaucoup de thérapeutes la comparaient à d'autres institutions puissantes, en particulier au Système d'enregistrement géré par la Société chinoise de psychologie, une association professionnelle ayant joué un rôle

de premier plan dans le récent projet de professionnalisation de la discipline. Jiandan xinli était largement considérée comme un acteur clé de ce processus et le plus ardent défenseur du professionnalisme. Cette image publique fait écho à l'ambition qu'elle revendique sur son site Internet : améliorer la profession de psychothérapeute et en devenir la référence en matière d'excellence<sup>(5)</sup>.

Jiandan xinli n'est pas la seule plateforme de services de psychothérapie en ligne au monde. Rien qu'aux États-Unis, une douzaine de plateformes semblables, dont Breakthrough, BetterHelp, Talkspace et iTherapy, ont vu le jour au cours des dernières années<sup>(6)</sup>. À l'instar de Jiandan xinli, ces entreprises s'appuient sur le capital-risque, appartiennent à la dernière vague d'entrepreneuriat numérique et affichent un même objectif de mise en relation des consommateurs avec les praticiens de la thérapie. Cependant, une comparaison rapide suffit à révéler leurs différences : les plateformes américaines ont des canaux de communication en ligne – allant de la vidéoconférence à la messagerie – intégrés à leurs systèmes, une fonction qui n'existe pas sur Jiandan xinli. En revanche, la start-up chinoise fait beaucoup plus que ses homologues américaines, en créant ses propres standards de formation et de qualification pour pallier l'absence de licence en Chine. Elle

1. Deux termes chinois sont associés à la psychothérapie : *xinli zhiliao* et *xinli zixun*. Bien qu'ils soient respectivement utilisés comme des traductions de « psychothérapie » et de « conseil psychologique », ils étaient considérés comme identiques et interchangeables par la plupart des thérapeutes chinois jusqu'à ce qu'une distinction soit opérée par la loi sur la santé mentale de 2013. Dans cet article, nous utilisons « psychothérapie » comme terme générique désignant la méthode occidentale de thérapie par la parole.
2. Voir Jiandan Xinli et le Centre de psychothérapie et de conseil psychologique de l'Université de Pékin (2016).
3. Pour être plus précis, Jiandan xinli est une plateforme appartenant à Zhujian Technology Ltd., société fondée par Li Zhen. La plateforme a pour nom anglais officiel « My Therapist ». Cependant, l'entreprise propriétaire du site et son nom anglais sont inconnus en Chine, et nous utilisons dans cet article « Jiandan xinli » pour désigner à la fois la plateforme et l'entreprise.
4. Les trois autres intervenants étaient : He Feng, vétéran du milieu des start-up à Pékin et co-fondateur de Jiandan xinli ; Li Songwei, célébrité d'Internet et conseillère à l'Université Tsinghua ; et Wei Xueman, chanteuse populaire ayant récemment lancé un programme philanthropique offrant un soutien psychologique aux mères célibataires.
5. Voir la section « About Us » du site de Jiandan xinli : [www.jiandanxinli.com/about](http://www.jiandanxinli.com/about) (consulté le 10 octobre 2017).
6. Pour une discussion récente de cette tendance, voir Novotney (2017).

diffuse également des connaissances en psychologie auprès du grand public tout en étant très active sur les principaux réseaux sociaux. L'entreprise s'est même lancée dans la formation en mettant en place une institution dont les programmes sont principalement basés sur des cours en ligne. Li Zhen était parfaitement consciente de l'ampleur des activités lancées par la plateforme lorsque nous nous sommes rencontrés à Pékin trois semaines après la conférence de presse. En revenant sur ces mois de préparation épuisants et son aventure de deux ans et demi dans le monde de l'e-commerce, elle nous a confiés être souvent étonnée de voir tout ce que l'entreprise avait accompli, observant qu'une grande partie de ce qui avait été fait aurait sans doute dû l'être par le gouvernement ou les associations professionnelles<sup>(7)</sup>.

Que fait ou que propose cette plateforme de commerce en ligne ? Comment et pourquoi a-t-elle atteint ce succès fulgurant et exercé un impact aussi important sur la discipline ? Pour répondre à ces questions, nous nous basons sur les études des infrastructures (*infrastructure studies*), un champ qui s'est considérablement développé suite à l'appel lancé par la spécialiste de l'étude des sciences et des technologies (*science and technology studies*), Susan Leigh Star (1999), à étudier cet objet d'un point de vue ethnographique<sup>(8)</sup>. L'infrastructure peut être définie comme l'ensemble des éléments qui permettent le fonctionnement normal d'un système. Prenant typiquement la forme d'un réseau étendu, elle existe en arrière-plan et est le plus souvent invisible ou considérée comme acquise, sauf pendant ses échecs et ses pannes. L'infrastructure est à la fois « ontologique et relationnelle » (Seo 2017) et elle concerne à la fois « les choses et les relations entre les choses » (Larkin 2013, p. 329). Comme l'indique Star (1999, p. 381), « l'incorporation » (*embeddedness*) est l'une de ses caractéristiques essentielles, une infrastructure étant « imbriquée dans et à l'intérieur » d'autres infrastructures. L'infrastructure peut devenir fragile avec l'usure et nécessite donc une maintenance ou des mises à jour constantes ; cette faiblesse inhérente existe aussi bien dans ses formes traditionnelles – l'électricité, l'approvisionnement en eau, les routes et les systèmes ferroviaires – que dans ses manifestations contemporaines – internet et les plateformes numériques telles que Jiandan xinli.

Notre thèse principale est que Jiandan xinli peut être conceptualisée comme un cas d'« entrepreneuriat infrastructurel », une entreprise dont la mission – même si cela n'est pas entièrement clair, même aux yeux de sa fondatrice – est de construire les infrastructures (les fondations sur lesquelles divers acteurs, objets et technologies peuvent opérer et se déplacer) nécessaires non seulement pour ses propres activités et profits, mais aussi pour le développement de la psychothérapie. Nous commençons par un bref examen du boom de la psychologie, en accordant une attention particulière aux lacunes apparues au niveau des infrastructures au moment de l'entrée en vigueur de la loi sur la santé mentale. Nous décrivons ensuite la trajectoire de Li, de personnalité d'Internet à entrepreneur du commerce en ligne, en soulignant le rôle des infrastructures émergentes qui ont rendu ses activités possibles : les réseaux sociaux et l'écosystème des start-up. Nous étudions ensuite la plateforme elle-même, en examinant en quoi elle pallie les lacunes du domaine. Nous utilisons des méthodes ethnographiques pour démontrer comment elle a connu le succès en tant qu'infrastructure, en soutenant un domaine qui constitue d'une part un nouveau secteur de services de santé mentale et, d'autre part, une activité montante en attente de professionnalisation. Enfin, nous discutons des risques et des vulnérabilités potentiels de la plateforme ainsi que ses effets sur le développement de la santé mentale en Chine.

Dans le prolongement de nos recherches de longue date sur le développement de la psychothérapie en Chine<sup>(9)</sup>, cet article utilise des informations

tirées d'entretiens, d'observations participantes et d'articles de presse. Nous avons rencontré et interviewé Li Zhen pour la première fois durant l'été 2014, quelques semaines après le lancement de la plateforme, dans le cadre de nos efforts pour « étudier vers le haut » (*study up*) (Nader 1972) et nous familiariser avec les dernières tendances de l'entrepreneuriat dans le secteur du commerce en ligne. Nous avons mené quatre entretiens supplémentaires avec elle en août et décembre 2016 puis en juin et août 2017<sup>(10)</sup>. Ces entretiens obéissaient au principe de « l'entretien centré sur la personne » (Levy et Holland, 1998). Ils visaient à acquérir une compréhension de ses activités au plus proche de son expérience. Au cours des trois dernières années, nous avons assisté à plusieurs conférences et ateliers donnés par Li elle-même ou organisés par la plateforme ; ces événements ont été l'occasion d'observer son projet en action et de lui parler brièvement. Nous avons également discuté de tous les aspects de la plateforme avec la plupart de nos informateurs, y compris une vingtaine de thérapeutes qui y sont associés. Nous avons suivi de près les activités en ligne de Li et de la plateforme, tous deux étant très actifs sur les réseaux sociaux et régulièrement cités par les médias numériques.

## Le boom de la psychologie et ses insuffisances infrastructurelles

Le boom de la psychologie a commencé dans les grandes villes chinoises au début des années 2000. Il englobe plusieurs phénomènes interdépendants : un engouement pour la « formation » en psychothérapie<sup>(11)</sup>, une prolifération de professionnels et de services liés à cette pratique, ainsi que la diffusion dans la culture populaire d'idées et de valeurs associées à la psychothérapie et à la psychologie. À rebours de la période maoïste, où la psychothérapie était interdite et dénoncée comme une pratique bourgeoise<sup>(12)</sup>, cette tendance a fait l'objet d'une attention considérable de la part des spécialistes de la Chine contemporaine. Identifiant les parallèles entre le développement chinois et l'historique « triomphe du thérapeutique » aux États-Unis (Rieff 1966), ce nouveau champ de recherche se concentre sur divers aspects de cette discipline florissante, notamment les implications et les significations politiques de l'expertise thérapeutique (Yang 2015 ; Zhang 2017a ; Hizi 2017), l'adaptation culturelle de technologies importées

7. Entretien avec l'auteur le 20 décembre 2016 à Pékin.

8. Pour certaines des études les plus représentatives portant sur les infrastructures au sens traditionnel, voir Harvey et Knox (2015), Mains (2012) et Anand (2011). Pour une étude aujourd'hui classique des infrastructures immatérielles, voir Bowker et Star (1999). Pour une discussion récente sur « l'infrastructure des migrants », voir Xiang et Lindquist (2014). L'anthropologie médicale et les acteurs de la santé mondiale ont longtemps soutenu l'idée que les infrastructures étaient plus importantes que la culture, mais le terme n'a fait l'objet de théorisations que récemment ; voir par exemple Street (2014) et Seo (2017). Pour les efforts visant à en faire un outil conceptuel, voir Larkin (2013) et Howe et al. (2016).

9. Nos recherches ont débuté en 2008 et se poursuivent aujourd'hui encore. Elles répondent aux questions suivantes : Le développement de la psychothérapie en Chine prend-il la forme d'un boom, d'une « mode » ou d'un mouvement populaire ? Quel genre de subjectivité produit ce boom de la psychologie ? Quelles sont les perspectives des nouveaux professionnels de la santé mentale qui en émergent ? Nous avons effectué un travail de terrain continu, principalement à Pékin, entre septembre 2009 et juillet 2011, en nous rendant aussi occasionnellement à Shanghai. Après une période d'absence au cours de laquelle nous avons maintenu un contact étroit avec nos informateurs clés via Internet, nous sommes retournés à Pékin durant l'été 2014 et nous y sommes rendus régulièrement depuis, pour des séjours allant d'une semaine à un mois.

10. Tous les entretiens ont été réalisés en personne lors de visites à Pékin, sauf celui de juin 2017, qui a été réalisé en ligne.

11. Quand on parle du boom de la psychologie, le terme « formation » (*peixun*) fait référence à toutes sortes d'activités d'enseignement des connaissances et des techniques dérivées de la psychothérapie. Beaucoup d'entre elles n'ont pas de finalités professionnelles.

12. Pour un examen historique du développement de la psychothérapie dans la Chine moderne, voir Huang (2015).

(Zhang 2014 ; voir aussi Hizi 2016), le développement d'une nouvelle subjectivité (Zhang 2017b) et l'interaction entre vulgarisation et professionnalisation (Huang 2014 ; 2017). Le récit dominant du boom de la psychologie repose cependant sur une corrélation simpliste ; la demande de psychothérapie augmenterait rapidement avec le développement économique, ce dernier engendrant une prétendue crise de la santé mentale<sup>(13)</sup> et un intérêt accru du public pour le bien-être psychologique. Cette vision optimiste a prévalu pendant près d'une décennie jusqu'à être remise en question par la législation sur la santé mentale.

Dans les faits, ce qui s'est passé est beaucoup moins simple. Le boom de la psychologie a reposé sur un ensemble de dispositifs – politiques gouvernementales, activités professionnelles et investissements commerciaux – qui en constituent l'infrastructure. Le grand public et les spécialistes reconnaissent le rôle essentiel du programme de certification pour « les conseillers psychologiques » (*xinli zixun shi* 心理咨询师) initié par le ministère du Travail et de la Sécurité sociale en 2002<sup>(14)</sup>. Le programme a adopté le modèle de la « ligne de montage rapide » (Zhang 2014, p. 288) – quelques mois de formation à temps partiel – et accueilli des personnes aux profils et aux motivations variés. Son impact sur le boom de la psychologie a été profond. Comme nous l'expliquons dans notre analyse historique (Huang 2014), le programme a non seulement créé une voie de formation alternative en dehors de l'enseignement supérieur et des études de médecine, mais il a également transformé la formation en un produit destiné à la fois à l'avancement professionnel et au développement personnel. Alors que l'étude de la psychothérapie devenait populaire au sein de la classe moyenne, le programme a jeté les bases d'une industrie offrant une gamme croissante de formations ultra-courtes en plus de la préparation à la certification. Le secteur a également soutenu un groupe de professeurs stars, principalement des psychiatres ou des psychologues qui ont parcouru le pays pour donner des conférences et animer des ateliers.

L'engouement pour la formation est devenu la base d'un nouveau secteur des services de santé mentale opérant dans un contexte institutionnel radicalement différent du système officiel. Ses membres, insuffisamment qualifiés pour entrer dans le système médical, ont dû travailler dans des centres de consultation ou des cabinets individuels privés ; les deux pratiques relevant d'une zone juridique grise, hors de la compétence des autorités sanitaires. En revanche le système officiel était pratiquement identique à celui de la psychiatrie publique. Il avait été considérablement renforcé suite à la réforme de la santé mentale inaugurée après l'épidémie de SRAS de 2003<sup>(15)</sup>, mais ses effectifs de quelque 20 000 psychiatres à l'échelle nationale ont vite été dépassés. Le nombre de personnes obtenant la certification du ministère du Travail a rapidement augmenté – 300 000 en 2011 puis 600 000 en 2014 – bien que le pourcentage de diplômés ayant effectivement travaillé soit relativement faible (probablement 10 à 15 %).

Le boom de la psychologie s'est intensifié à la suite du tremblement de terre de 2008 à Wenchuan, quand l'État a promu la protection de la santé mentale après les catastrophes. En juin 2011, il a connu un autre tournant avec l'annonce du projet de loi sur la santé mentale. Le projet adoptait une définition médicale de la « psychothérapie » (*xinli zhiiao* 心理治疗), la différenciant du « conseil psychologique » (*xinli zixun* 心理咨询), les deux notions étant auparavant considérées comme équivalentes depuis la réhabilitation de la psychologie au début de la période des réformes<sup>(16)</sup>. Cette « médicalisation » de la psychothérapie a été perçue comme une menace par ceux qui sont entrés dans le secteur grâce à la certification du ministère du Travail. La phase finale de la législation – depuis la version pré-

liminaire jusqu'à la promulgation de la loi en mai 2013 – a donc été marquée par l'incertitude. Les acteurs du boom de la psychologie se sont engagés dans une réflexion collective sur les ramifications de la loi et les perspectives dans le domaine. Deux problèmes ont été largement reconnus et discutés ; les deux étaient liés à l'infrastructure, ou plus précisément à l'absence d'infrastructure.

Le premier trouvait sa source dans la perception répandue selon laquelle le domaine était dominé par l'anarchie et le chaos en raison d'une professionnalisation insuffisante. Nous avons exploré ce sujet dans notre examen ethnographique (Huang 2017) du débat qui a suivi la publication du projet de loi sur la santé mentale, dans lequel deux mots-clés – « *jianghu* » (江湖, littéralement « rivières et lacs ») et « profession » – occupaient une place importante. Au cours de cette période, le terme *jianghu*, désignant un « royaume sauvage », est devenu une métaphore populaire pour décrire le domaine. La voie habituelle pour devenir praticien (passer la certification du ministère du Travail puis suivre d'autres programmes courts proposés par le secteur de la formation) semblait dorénavant sérieusement inadaptée. Certains thérapeutes sont allés jusqu'à affirmer que la formation en Chine, au lieu de servir un objectif professionnel, n'était qu'un moyen de vulgarisation permettant au grand public d'acquérir des connaissances psychologiques de manière flexible et directe. Parallèlement, les meilleurs psychiatres et psychologues qui avaient créé le Système d'enregistrement de la Société chinoise de psychologie se sont mobilisés pour promouvoir et mettre en œuvre le principe de professionnalisation. Établi en 2007, le système affichait clairement l'intention d'imiter le modèle des associations professionnelles de type occidental et de se distinguer des organisations plus traditionnelles<sup>(17)</sup> en se dotant de quelques-unes des composantes infrastructurelles propres à une profession : des critères rigoureux et un code d'éthique<sup>(18)</sup>. En 2011, le système était encore assez modeste, avec près de 400 membres, mais sa visibilité et son influence allaient progressivement augmenter au cours des années suivantes.

Les perspectives décevantes de la pratique privée constituaient le deuxième problème. Ceux qui se sont aventurés dans cette voie ont généralement connu une situation bien moins rose que ce que promettait le secteur de la formation. À l'époque, même à Pékin où la psychothérapie était la plus répandue en Chine, la plupart des thérapeutes que nous connaissons avaient très peu de clients<sup>(19)</sup>. Comme on pouvait s'y attendre, les recom-

13. Le gouvernement chinois ne reconnaissait qu'avec réticence l'importance des problèmes de santé mentale. Cela a radicalement changé depuis le lancement d'une vaste réforme de la santé mentale publique au début des années 2000. Certains chiffres plus qu'étonnants sont régulièrement cités par l'État – taux de prévalence global de 17,5 %, soit 173 millions de personnes souffrant d'une maladie mentale –, voir Phillips *et al.* (2009).

14. En 2008, le ministère du Travail et de la Sécurité sociale a fusionné avec le ministère du Personnel pour former le nouveau ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale, qui a dès lors supervisé le programme. Par la suite, suivant l'usage courant chez nos informateurs, nous utilisons l'expression abrégée « ministère du Travail » pour désigner à la fois les anciens ministères et le nouveau.

15. Pour la réforme de la santé mentale, voir Liu *et al.* (2011). Pour une brève introduction de ses éléments fondamentaux, le « Programme 686 », voir Ma (2012).

16. Pour une explication détaillée de la distinction, notamment de ses précédents historiques en Occident et de sa perception en Chine, voir Huang (2017, p. 6-8).

17. Jusqu'alors, l'association professionnelle la plus puissante dans ce domaine était le Comité de psychothérapie et de conseil psychologique de l'Association chinoise pour la santé mentale. Le comité, fondé au début des années 1990, a participé à la création de la certification du ministère du Travail.

18. Pour les débuts du Système d'enregistrement et le développement de son code d'éthique, voir Zhong *et al.* (2008) et Qian *et al.* (2009).

19. C'est un fait largement reconnu dans la discipline. Pour une enquête sur cette situation difficile, voir Zhang *et al.* (2010). Malgré le manque de clients, la plupart des thérapeutes avaient suffisamment de ressources financières pour continuer à pratiquer pendant un certain temps.

mandations entre confrères – moyen répandu pour se constituer une clientèle en Occident – n’avaient guère lieu. Les recommandations de la part de médecins étaient plus rares encore, quand bien même les cliniques psychiatriques des hôpitaux comptaient beaucoup de patients, dont certains auraient pu bénéficier d’une thérapie. Les deux systèmes – la psychiatrie publique et la pratique privée – étaient séparés et interagissaient peu. Les psychiatres avaient également tendance à être orientés par la biologie ; bon nombre d’entre eux étaient hostiles ou suspicieux à l’égard de la conversation thérapeutique et de ses praticiens. Dans ces circonstances défavorables, les thérapeutes du privé ont souvent adopté des stratégies telles que la mise en place d’une ligne d’assistance gratuite, la rédaction de blogs personnels et l’achat de services de publicité par mots clés auprès de Baidu, le principal moteur de recherche en Chine<sup>(20)</sup>. Aucune de ces méthodes n’étant particulièrement productive, un nombre croissant de thérapeutes sont devenus désabusés. Il était apparemment beaucoup plus facile de gagner sa vie en enseignant qu’en ouvrant un cabinet.

### Jian Lili : de personnalité du net à entrepreneur

Durant la phase finale de la réforme de la législation sur la santé mentale et immédiatement après, Li Zhen a connu plusieurs évolutions de carrière successives qui l’ont conduite vers le commerce en ligne. Née en 1986, elle a eu un parcours inhabituel que nombre de ses pairs pourraient envier : originaire du Henan, elle était considérée comme surdouée par sa famille et a entamé sa scolarité à l’âge de quatre ans. Elle est entrée à l’université à l’âge de 15 ans, puis elle a étudié la neuropsychologie cognitive à la University College de Londres<sup>(21)</sup>. Elle est retournée en Chine en 2008 avec un master et a rapidement commencé à travailler en tant que conseillère et professeur à l’Université centrale des finances et d’économie de Pékin<sup>(22)</sup>. En 2012, elle est devenue une personnalité du net tout en conservant son travail universitaire et en exerçant de manière non-déclarée dans le privé<sup>(23)</sup>. En 2014, elle a quitté l’université et s’est lancée dans les affaires en créant Jiandan xinli. Ces évolutions étaient étroitement liées à deux types d’infrastructures émergentes à ce moment-là : les réseaux sociaux et l’écosystème des start-up.

C’est sur le réseau social Douban (豆瓣) que Li a commencé son aventure numérique. Créé dès 2005, Douban était considéré comme une exception dans le paysage des médias sociaux chinois. Il n’a jamais été aussi populaire que Weibo ou WeChat, mais il est devenu au fil des ans un espace social particulièrement attrayant pour les jeunes qui s’intéressent à la littérature et aux arts, ce qu’on appelle la « jeunesse cultivée » (*wenyi qingnian* 文艺青年). La principale raison de ce succès, comme l’indique Zhang (2016), tient aux paramètres de la plateforme, qui permettaient à ses utilisateurs de créer des liens basés sur leurs intérêts partagés tels que les livres, la musique, le théâtre et le cinéma. Les utilisateurs de la plateforme et ses fonctionnalités intégrées (les blogs et les groupes de discussion) ont accompagné l’ascension de Li en tant qu’auteure spécialisée dans la psychologie et la psychothérapie. Son public, constitué principalement de gens de son âge, avait un état d’esprit plus proche du sien et était plus sophistiqué que les générations antérieures – traits dus à la diffusion culturelle de la psychologie au cours de la décennie précédente.

Au début de l’année 2012, Li a été invitée par un ami à rejoindre le groupe Douban qu’il dirigeait, un « club » en ligne de discussion de problèmes relationnels. Son ami lui a assigné une tâche assez similaire à ce qu’elle faisait

déjà : offrir des conseils aux autres membres. Elle a remarqué immédiatement que les gens posaient les mêmes questions, et cela l’a incitée à écrire des notes plus détaillées sur sa page Douban pour y répondre plus en profondeur. Fin février, elle fait ses débuts avec un article intitulé « Devenir soi » (*chengwei ni ziji* 成为你自己). En mai 2012, elle a changé son alias de Jane Whisperer (Jane est son nom anglais) à Jian Lili<sup>(24)</sup>, le nom par lequel elle sera connue par la suite. À cette époque, elle était déjà une contributrice reconnue et appréciée sur Douban. Avant de se lancer dans les affaires début 2014, elle avait publié une cinquantaine d’articles qui ont ensuite été compilés dans un livre<sup>(25)</sup>. Elle était suivie par plus de 20 000 personnes avec qui elle interagissait activement<sup>(26)</sup>. C’était l’un des plus grands « fandoms » de Douban.

Écrire pour un large public, en plus de ses autres activités médiatiques<sup>(27)</sup>, a fait de Li une « vulgarisatrice » de renom, passée experte dans l’art de populariser ou de transformer des connaissances professionnelles en informations accessibles au grand public<sup>(28)</sup>. Le moi intérieur (avec ses subtilités et sa part d’ombre) et la thérapie (vue comme un processus relationnel empreint d’incertitude, mais propice à la connaissance de soi) étaient les deux thèmes récurrents de son travail. Le premier thème abordait les expériences liées à la subjectivité psychologique, qui jouait un rôle croissant dans la définition de la culture de la classe moyenne en Chine<sup>(29)</sup>. Li était particulièrement intéressée par la psychanalyse, et elle était capable d’exposer une pensée et des idées bien plus profondes que les ouvrages populaires de développement personnel, qualifiés de littérature « bouillon de poulet » (*jítang* 鸡汤)<sup>(30)</sup>. Le second thème portait sur une modalité de la psychologie restée

20. Cette dernière stratégie est également courante dans le secteur privé des soins de santé en Chine, en particulier au sein du groupement d’entreprises médicales et d’hôpitaux privés connu sous le nom de « Clan de Putian » (*putian xi*). Pour une discussion sur ce phénomène et le récent scandale qu’il a provoqué, voir Li (2016).
21. Li a parlé de son parcours, y compris de son enfance, tout à fait ouvertement dans les médias à l’occasion de nombreux entretiens au début de sa carrière de chef d’entreprise. Pour une interview particulièrement longue menée avant qu’elle écrive sur Douban, voir « Wo shi sanmingzhi No. 36 Li Zhen » (Je suis « sandwich n° 36 » Li Zhen), *China 30s*, 3 janvier 2012, <http://story.china30s.com/2592.html> (consulté le 20 mai 2017).
22. En Chine, les conseillers universitaires à temps plein ont généralement le statut de maître de conférences. Outre le conseil, leurs fonctions comprennent l’enseignement et l’administration.
23. De nombreux thérapeutes conservent leur emploi à temps plein – y compris des emplois liés à la santé mentale dans des hôpitaux ou des universités – tout en s’occupant d’un cabinet comme activité secondaire.
24. Li a choisi d’utiliser ce pseudonyme afin que ses supérieurs ne sachent pas qu’elle participait à des activités extérieures.
25. Voir Li (2015).
26. Le nombre peut sembler faible par rapport aux célébrités de Weibo ou de WeChat qui peuvent avoir des centaines de milliers d’abonnés. En 2012 et 2013, le média social le plus populaire en Chine était Weibo. Cette version chinoise de microblogging imposait également une limite de 140 caractères. En comparaison, Douban était beaucoup plus adapté à l’écriture et à la lecture de textes longs.
27. Entre 2012 et début 2014, Li a exploré un certain nombre d’opportunités médiatiques, notamment des présentations de type TED, des podcasts et des MOOC. Ces événements furent des succès ; par exemple, le podcast qu’elle a coproduit avec deux amis, dont son petit ami He Feng, « Les connaisseurs » (*zhishi paidui*), a figuré dans la liste des dix podcasts de langue chinoise les plus téléchargés sur iTunes.
28. Dans l’histoire de la psychothérapie, certains des « vulgarisateurs » les plus célèbres sont eux-mêmes praticiens ; par exemple, Benjamin Spock, Karl Menninger, Donald Winnicott et plus récemment le controversé Dr. Phil. Tous ont utilisé les médias de masse traditionnels – presse écrite, radio et télévision – comme moyen de diffusion, tandis que Li Zhen s’est appuyée sur Internet et les médias sociaux. Sur la vulgarisation de la psychothérapie et de la psychologie, voir Burnham (1987) et Illouz (2008).
29. On constate un tournant vers l’individu, l’intériorité et le psychologique dans les ethnographies récentes sur la Chine. On compte parmi les exemples les plus notables : Hansen et Rune Svarverud (2010), Kleinman et al. (2011) et Kipnis (2012).
30. Sur la montée de ce genre en Chine, voir Hendricks (2016). « Bouillon de poulet », dérivé de la série de best-sellers *Chicken Soup for the Soul* (Bouillon de poulet pour l’âme) est devenu une expression à la mode en Chine. Si le terme fait au départ référence au réconfort procuré par « des histoires qui réchauffent le cœur et remontent le moral », il a acquis une connotation sarcastique suggérant le caractère superficiel et naïf de ces histoires.



obscur pour le grand public malgré une décennie passée à se familiariser avec cette discipline. Si les auteurs associés au boom de la psychologie parlaient sans cesse de thérapie sur les forums, les blogs et Weibo, la plupart d'entre eux, quoique moins qualifiés que Li, l'abordaient de manière hautaine et prétentieuse. À l'inverse, Li s'est efforcée d'expliquer la complexité de la thérapie de manière simple et honnête<sup>(31)</sup>.

Compte tenu de la place prépondérante de la thérapie dans les écrits de Li, ses lecteurs ont commencé à lui envoyer de nombreux messages à ce sujet. Certains posaient des questions générales sur les qualités essentielles d'un thérapeute compétent, tandis que d'autres lui demandaient plus directement de leur en recommander un. Après quelques recherches, elle a été surprise de constater que personne en Chine n'avait écrit de guide précis et fiable pour les personnes souhaitant commencer une thérapie. Les ouvrages existants relevaient plutôt de la publicité. Rédigés par des thérapeutes souhaitant promouvoir leurs activités, ces textes exagéraient les effets de la thérapie ainsi que les capacités ou les qualifications de leurs auteurs – un phénomène symptomatique d'un déficit organisationnel du domaine, qui était régulièrement comparé au « *jianghu* ». En réponse, Li a écrit un « Guide de l'aide psychologique » (*xinli qiuzhu zhinan* 心理求助指南), publié sur Douban en août 2012, qui est rapidement devenu l'un de ses articles les plus diffusés. Dans cet article sous forme de checklist, elle expose dix points qu'un client doit connaître sur la thérapie et le thérapeute qu'il compte consulter, notamment la différence entre praticien et chercheur, les caractéristiques de la thérapie, la question de la sécurité et le droit du client de choisir le bon thérapeute et de négocier les spécificités du traitement<sup>(32)</sup>. Ces conseils pouvaient sembler basiques mais, selon nous, personne en Chine n'avait écrit sur le sujet avant Li.

Ces suggestions ne pouvaient toutefois pas résoudre le problème concret de la localisation d'un thérapeute, et la détermination de Li à trouver une solution l'a amenée à créer Jiandan xinli. Tout au long de l'année 2013, elle a reçu 20 à 30 courriels par jour lui demandant une « recommandation » de collègue dont elle approuvait les compétences professionnelles. La confiance qu'on lui témoignait la plaçait dans un rôle d'arbitre, mais ces requêtes étaient devenues un fardeau qu'elle peinait à gérer. Pourtant, elle lui donnait aussi accès à une niche unique – un contact avec des milliers de personnes qui envisageaient de commencer une thérapie – lui permettant d'évaluer les problèmes grevant le domaine : les perspectives de carrière décevantes et le manque de professionnalisation. Li a découvert que ses lecteurs avaient très envie de suivre une thérapie, qu'ils étaient ouverts à un traitement prolongé et capables de s'offrir ces services coûteux. D'un autre côté, ils se montraient vivement préoccupés par la qualité de ce qui était proposé ; alarmés par le chaos du domaine, ils craignaient d'être victimes d'escrocs ou d'incompétents. Li a conclu qu'il existait bien un besoin fort et croissant en thérapie et qu'il faudrait, pour y répondre, créer un système capable d'établir des liens et d'assurer le contrôle de la qualité. Forte de ce constat, elle a commencé à envisager l'idée d'un système national de référencement basé sur Internet qui mettrait en contact les clients avec des thérapeutes soigneusement sélectionnés. Elle nous a décrit plus tard cette solution infrastructurelle comme un gigantesque « hôpital dans le cloud » (*kongzhong yiyuan* 空中医院) – une institution virtuelle sans murs ni sols, mais regroupant des thérapeutes qui, comme les médecins, sont certifiés par une autorité de confiance<sup>(33)</sup>.

Li a décidé de concrétiser cette idée en créant une entreprise, un processus qui s'est accéléré au cours des premiers mois de 2014<sup>(34)</sup>. En janvier, elle a suivi dans la Silicon Valley un programme de formation sur la création de

start-up à l'université Draper, fondée par Tim Draper, investisseur en capital-risque de renom. Elle a présenté son idée et obtenu un premier investissement de Tim après son diplôme. Après son retour des États-Unis, elle a bénéficié d'investissements supplémentaires de la part de deux sociétés nationales de capital-risque, dont le Fonds Zhen (*zhenge jijin* 真格基金) fondé par le célèbre Xu Xiaoping. Elle a quitté son emploi et lancé l'entreprise en avril. He Feng (何峰)<sup>(35)</sup>, son petit ami de l'époque – ils sont mariés depuis peu – et cofondateur et directeur d'exploitation de Jiandan xinli, a joué un rôle crucial dans cette transition. En tant que cofondateur du premier site de financement participatif en Chine, Demohour (*dianming shijian* 点名时间), il était un vétéran du milieu des start-up à Pékin. Il a introduit Li dans ce milieu tout en lui offrant des conseils utiles et un soutien sans réserve.

La création de Jiandan xinli est intervenue à une époque où les start-up ont explosé, grâce notamment à l'apparition d'un écosystème favorable – l'infrastructure née des récents efforts de l'État chinois pour moderniser l'industrie et créer une économie axée sur les services et l'innovation<sup>(36)</sup>. Lors du Forum d'été de Davos, qui s'est tenu à Tianjin en septembre 2014, le Premier ministre Li Keqiang a lancé le premier appel public à « l'entrepreneuriat et à l'innovation de masse » (*dazhong chuanyue wanzhong chuangxin* 大众创业、万众创新). Le slogan est devenu un pilier de la politique économique nationale en 2015<sup>(37)</sup>. Les espaces de *coworking*, les incubateurs et les parcs d'innovation, qui bénéficiaient de généreuses subventions gouvernementales, se sont multipliés dans les grandes villes. Ces structures ont formé, avec la jeune industrie du capital-risque, un écosystème complet pour les start-up. S'en est suivie une vague d'entrepre-

31. Elle écrit par exemple dans son premier article : « Une explication simple serait que le soutien psychologique n'aide pas à résoudre les problèmes. C'est vrai, ça n'aide pas. Un psychologue ne peut pas vous dire si vous devriez quitter votre emploi, si vous devriez vous remettre avec votre petite amie, ou comment surmonter le trac sur scène. La seule chose qu'il ou elle doit faire est de vous aider à vous comprendre, à vous accepter et à explorer le trésor qui est en vous, afin que vous ayez le courage et le pouvoir de vivre votre vie à votre façon ». Voir Li Zhen (Jian Lili), « Chengwei ni ziji » (Devenez vous-même), *Jian Lili* (Douban page), 22 février 2012, [www.douban.com/note/201935064/](http://www.douban.com/note/201935064/) (consulté le 20 mai 2017).

32. Li Zhen (Jian Lili), « Xinli qiuzhu zhinan » (Guide de l'aide psychologique), *Jian Lili* (page Douban), 10 août 2012, [www.douban.com/note/230270172/](http://www.douban.com/note/230270172/) (consulté le 20 mai 2017).

33. Entretien avec l'auteur le 10 juillet 2014 à Pékin.

34. Li a parlé des débuts de son entreprise dans de nombreux entretiens avec les médias. Pour deux récits particulièrement détaillés, voir Nuan Huhu, « Zoxia ziji de xuanai hou, rang gengdou ren zoxia xinling de xuanai » (Aider les autres après avoir remonté la pente), *China 30s*, [www.china30s.com/portfolio/a-三明治故事-story/简里里：-走下自己的悬崖后，让更多人走下心灵的](http://www.china30s.com/portfolio/a-三明治故事-story/简里里：-走下自己的悬崖后，让更多人走下心灵的) (consulté le 20 mai 2017) ; An Xi, « Jiandan xinli Jian Lili : cong jiujiu dao chuanyue qishi shige jinhu de shi » (Jiandan xinli Jian Lili : du dilemme à l'innovation, c'est un progrès), *Tech 163*, 9 mars 2015, <http://tech.163.com/15/0309/07/AK8HJPE400094P58.html> (consulté le 20 mai 2017).

35. Originaire de Pékin, il est parti très jeune à l'étranger. Après avoir effectué ses études secondaires à Singapour, il a étudié les mathématiques et l'informatique au Swarthmore College, aux États-Unis, et obtenu un MBA à l'université Stanford. Lui et Li sont les protagonistes d'une légende urbaine. Un jour en 2011, il a rencontré une charmante jeune femme dans le métro. Ils ont brièvement discuté, mais n'ont échangé aucune information de contact. Il a écrit un message sur Weibo, qui commençait à devenir un réseau social populaire à l'époque, et le message a été largement diffusé, lui permettant de retrouver la jeune femme. Bien qu'elle avait déjà un petit ami, cet événement, qui figure parmi les histoires présentées dans un documentaire de 2012 intitulé « Weibo », lui a permis d'entrer en contact avec Li.

36. Cette frénésie des start-up a reçu une importante attention des médias nationaux et internationaux. Pour plusieurs exemples saillants, voir Lu Rachel, « China, Start-up Nation », *Tea Leaf Nation/Foreign Policy*, 22 avril 2015, <http://foreignpolicy.com/2015/04/22/china-start-up-nation-from-factory-to-tech-incubator/> (consulté le 30 septembre 2016) ; Clive Thompson, « How a Nation of Tech Copycats Transformed into a Hub for Innovation », *Wired*, 29 décembre 2015, [www.wired.com/2015/12/tech-innovation-in-china/](http://www.wired.com/2015/12/tech-innovation-in-china/) (consulté le 20 mai 2017) ; Michael Schuman, « Venture Communism: How China Is Building a Start-up Boom », *The New York Times*, 3 septembre 2016, [www.nytimes.com/2016/09/04/business/international/venture-communism-how-china-is-building-a-start-up-boom.html?\\_r=0](http://www.nytimes.com/2016/09/04/business/international/venture-communism-how-china-is-building-a-start-up-boom.html?_r=0) (consulté le 20 mai 2017).

37. L'État chinois a rendu publique une série de directives politiques liées à cette campagne, dont l'un des documents les plus importants : Conseil des affaires d'État, « Guanyu dali tuijin dazhong Chuanyue wanzhong chuangxin ruogan zhengce cuoshi de yijian » (Opinion sur certaines politiques liées à la promotion de l'entrepreneuriat et de l'innovation de masse), 16 juin 2015, [www.gov.cn/zhengce/content/2015-06/16/content\\_9855.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-06/16/content_9855.htm) (consulté le 20 mai 2017).

neuriat caractérisée par l'attrait qu'elle exerçait sur la jeunesse et un intérêt marqué pour les innovations technologiques, dont la plupart concernaient Internet – une tendance qui concordait avec la politique « Internet plus » (*hulianwang jia* 互联网+) menée concomitamment<sup>(38)</sup>. Pékin était au cœur de cette évolution. Avant cette vague, un petit milieu des start-up avait commencé à émerger à Zhongguancun (中关村), une zone qui, grâce à sa proximité avec les universités les plus prestigieuses, devenait une Silicon Valley chinoise<sup>(39)</sup>. Le premier bureau de Jiandan xinli était situé dans cette zone.

### **Jiandan xinli : une plateforme de commerce en ligne comme infrastructure numérique**

Jiandan xinli a été mise en ligne en juin 2014. Au début, elle n'existait que sous forme de site Internet – l'application mobile est apparue en janvier 2015 – mais elle contenait déjà la plupart des caractéristiques principales qui seraient ajustées et améliorées au fur et à mesure que la société prendrait son essor. Jiandan xinli est une plateforme de commerce en ligne, infrastructure essentielle de l'économie dite de plateforme (Kenney et Zysman 2016). La conception spécifique de la plateforme a été facilitée et conditionnée par le modèle O2O (*online-to-offline*) qui commençait à s'imposer dans le champ du commerce en ligne à ce moment-là. Cependant, Li a jugé nécessaire de modifier le modèle en fonction de sa compréhension de la psychothérapie comme service professionnel plutôt que comme simple transaction commerciale. La plateforme comportait trois éléments principaux : une interface pour choisir un thérapeute et prendre rendez-vous, avec possibilité de paiement électronique ; un canal pour diffuser la psychologie et attirer des clients potentiels, dépendant principalement des médias sociaux ; et un système de recrutement impliquant des normes méticuleuses de formation et de qualification.

L'année 2014 (date de création de Jiandan xinli) a vu naître une nouvelle tendance dans le secteur déjà très dynamique du commerce en ligne chinois. Auparavant, ce secteur était dominé par le modèle horizontal ou place de marché (*marketplace*) incarné par le géant Alibaba<sup>(40)</sup>, dont l'introduction à la Bourse de New York en juin 2014 représentait une nouvelle très encourageante pour le milieu des start-up. Ses deux plateformes principales, Taobao (淘宝) et Tmall (天猫), qui adoptaient respectivement les modèles C2C (client à client) et B2B (entreprise à entreprise), étaient des sites sur lesquels on pouvait trouver et acheter presque tout. À cette époque, l'O2O, un concept large désignant les services proposés en ligne destinés à générer du trafic ou des ventes en magasin, représentait ce qu'il y avait de plus porteur. Introduit en Chine vers 2010, le concept a d'abord donné lieu à une prolifération de sites de type Groupon (site de commerce en ligne basé sur le concept d'achat groupé) qui ont rapidement périclité dans ce que l'on a appelé « la guerre des sites d'achats groupés » (*qiantuan dazhan* 千团大战). Cependant, lorsque le terme est redevenu à la mode durant la vague de création de start-up, il a été associé au modèle vertical de commerce en ligne concentré sur des services spécifiques. De nombreuses entreprises apparues en 2014 et 2015 en ont fait leur principe directeur ; elles ont construit une plateforme – généralement une application mobile, le commerce et le paiement sur smartphone étant devenus très courants (Ma 2017) – pour connecter les consommateurs et certains types de fournisseurs de services. La tendance O2O a atteint presque tous les domaines d'activité, les exemples les plus réussis concernant la restauration à emporter (par exemple Meituan 美团 et Dazhong dianping 大众点评 qui ont fusionné en 2015) et les VTC (Didi chuxing 滴滴出行 qui a acheté son rival Uber China en 2016)<sup>(41)</sup>.

Le principe clé de Jiandan xinli, et des plateformes O2O en général, consiste à connecter les ressources humaines et matérielles afin que les transactions commerciales se déroulent de manière plus fluide. En assumant le rôle d'intermédiaire, ou simplement de lien, Jiandan xinli sert les deux côtés de la relation thérapeutique – clients et praticiens. Pour les premiers, la plateforme présente un nombre conséquent de thérapeutes qualifiés. Il est facile de prendre un rendez-vous en ligne (sur le site Internet ou via l'application) et de régler via des solutions de paiement électronique populaires comme Alipay, WeChat Pay ou par carte de crédit. Pour les praticiens, Jiandan xinli apporte une clientèle nombreuse et disposée à utiliser leurs services. Les thérapeutes doivent payer des « frais d'utilisation de la plateforme » (fixés entre 5 et 15 % des revenus)<sup>(42)</sup>. La plateforme reçoit les paiements des clients et transfère mensuellement les revenus aux thérapeutes, déduction faite des frais d'utilisation. Cette stratégie, qui est une pratique régulière des plateformes O2O, a l'avantage d'offrir un flux de trésorerie confortable.

Jiandan xinli, tout en partageant de nombreux points communs avec d'autres plateformes O2O, possède certaines spécificités. Dans notre deuxième entretien, durant l'été 2016, alors que la vague des start-up O2O commençait à s'atténuer, Li Zhen se souvient des débuts de son entreprise. Décrivant sa plateforme comme une anomalie dans le milieu O2O, elle a rejeté l'idée que le même modèle pourrait s'appliquer à tous les domaines d'activité. « Beaucoup de personnes rêvaient de lancer un Didi ou un Uber pour les services de psychothérapie », explique-t-elle. « Cela peut sembler une bonne idée, mais pour moi c'est un pur non-sens »<sup>(43)</sup>. Elle a mis en avant le caractère très spécifique de la psychothérapie par rapport à des services plus banals – la psychothérapie exige des professionnels bien formés et implique une relation à la fois intime et instrumentale. Avec cet idéal en tête, elle s'est rendue compte que certaines pratiques courantes dans le secteur du O2O devaient être modifiées ou abandonnées. Comme d'autres plateformes numériques, Jiandan xinli a connu de nombreuses évolutions et mises à niveau<sup>(44)</sup>. Elle offre aujourd'hui une gamme impressionnante de services ciblant différents aspects de la santé mentale et des besoins professionnels.

38. L'État chinois a également rendu publique une série de directives politiques liées à cette campagne, dont l'un des documents les plus importants est : Conseil des affaires de l'État, « Guanyu jiji tuijin hulianwang jia xingdong de zhidao yijian » (Avis directeurs sur la promotion du projet « Internet+ »), 2015, [www.gov.cn/jzhengce/content/2015-07/04/content\\_10002.htm](http://www.gov.cn/jzhengce/content/2015-07/04/content_10002.htm) (consulté le 20 mai 2017). Voir aussi Ma (2015).

39. Par exemple, Steve Blank, entrepreneur renommé auteur de *The Four Steps to Epiphany* et de *The start-up Owner's Manual*, a décrit Zhongguancun comme la Silicon Valley chinoise sur son blog ([www.steveblank.com](http://www.steveblank.com)) après son voyage à Pékin en 2013. Voir aussi Paul Mozur, « Inside China's Version of Silicon Valley: Entrepreneurs, Investors Rub Elbow in Beijing's Zhongguancun District », *The Wall Street Journal*, 4 décembre 2013. [www.wsj.com/articles/inside-china-8217s-version-of-silicon-valley-1386118411](http://www.wsj.com/articles/inside-china-8217s-version-of-silicon-valley-1386118411) (consulté le 20 mai 2017). Les start-up à Pékin ont tendance à se concentrer sur les logiciels (*software*). Shenzhen est l'autre ville chinoise souvent comparée à la Silicon Valley, mais les entreprises s'y concentrent surtout sur le matériel (*hardware*).

40. Au niveau mondial, l'exemple le plus prestigieux de modèle place de marché est le géant américain du commerce en ligne Amazon. Voir Stone (2013).

41. Pour une étude sur l'O2O, voir Carton Mansfield Capital, « China O2O Industry Report 2014 », 13 janvier 2015, [www.cartonmansfield.com/wp-content/uploads/2015/02/CML-China-O2O-Industry-Report-2014.pdf](http://www.cartonmansfield.com/wp-content/uploads/2015/02/CML-China-O2O-Industry-Report-2014.pdf) (consulté le 20 mai 2017) ; Kevin Wei Wang, Alan Lau et Fang Gong, « How Savvy, Social Shoppers Are Transforming Chinese E-Commerce », *McKinsey*, avril 2016, [www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/how-savvy-social-shoppers-are-transforming-chinese-e-commerce](http://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/how-savvy-social-shoppers-are-transforming-chinese-e-commerce) (consulté le 20 mai 2017).

42. Le taux varie en fonction du nombre de séances effectuées. Il est de 15 % pour les 15 premières sessions, de 10 % pour les 15 suivantes, puis de 5 % par la suite. Ces taux sont nettement inférieurs aux « loyers » que les thérapeutes à temps partiel paient aux propriétaires de centres de consultation (souvent jusqu'à 40 ou 50 % de leurs revenus).

43. Entretien avec l'auteur, Pékin, 18 août 2016.

44. Pour une discussion franche sur la manière de créer une plateforme numérique d'un genre spécial – le site internet de la revue *Cultural Anthropology* – voir Kenner (2014), Elfenbein (2014) et Fortun (2015).

Ces services sont les résultats d'un travail de collaboration entre Li et une équipe qui n'a cessé de croître. L'entreprise, qui a commencé avec trois personnes, compte maintenant plus de 40 employés occupant différents postes tels que programmeur, graphiste, producteur de contenu, spécialiste des ressources humaines, représentant du service-clients, etc. Cependant, au cours des trois dernières années, les fonctions ou composantes de base de la plateforme sont restées relativement stables.

Sa première fonction est une interface pour rechercher un thérapeute et prendre rendez-vous. La plateforme comporte un menu permettant de sélectionner une série de paramètres, dont les moyens de traitement (en ligne ou en personne), le lieu, le sexe, la fourchette de prix, le problème à traiter, le groupe d'âge, l'identité et l'orientation thérapeutique. Elle est équipée d'un outil de prise de contact pouvant recommander quelques thérapeutes à partir d'un questionnaire rempli par le candidat. Sur la plateforme, chaque thérapeute a une page personnelle ; les thérapeutes sont non seulement tenus de fournir un curriculum vitae complet (y compris leur biographie, leurs diplômes et formations, et leur statut actuel en matière de supervision et de traitement personnel) mais ils sont également encouragés à publier des articles et des vidéos pour se présenter de manière plus complète. Pour prendre rendez-vous, le client potentiel doit choisir parmi les créneaux horaires disponibles affichés sur la page du thérapeute et soumettre une demande. Si le thérapeute l'accepte, il ou elle fournira d'autres informations afin que le traitement puisse se faire directement ou en ligne. Li souligne que le processus est délibérément compliqué, en opposition totale avec l'achat compulsif « en un clic » encouragé par la plupart des plateformes O2O – et ce afin de respecter l'importance de la décision de commencer une thérapie<sup>(45)</sup>.

La deuxième fonction principale est celle de canal de diffusion des connaissances en psychologie auprès du grand public. Jiandan xinli est issue de la carrière antérieure de Li en tant qu'auteure sur Douban, ce qui a permis à la plateforme d'acquiescer suffisamment de clients pour soutenir ses opérations initiales. Depuis, Li a amplifié les efforts au niveau des contenus, les adaptant au paysage changeant des médias sociaux en Chine afin de rester à la pointe en matière de vulgarisation, une méthode qui s'est révélée être la plus efficace pour atteindre des clients potentiels. Jian Lili est restée sur Douban, mais a déplacé sa base principale vers WeChat<sup>(46)</sup>, qui avait remplacé Weibo en tant que réseau social le plus populaire de Chine en 2014, tout en établissant une présence dynamique sur Zhihu (知乎), un site de questions-réponses lancé en 2011. Li, qui était le seul auteur de son site, a ensuite assumé le rôle de superviseur, la plupart des contenus de la plateforme étant créés par les thérapeutes affiliés et les employés de Jiandan xinli. En 2016, lorsque « l'entrepreneuriat de contenu » (*neirong chuangye* 内容创业) est devenu un concept clé pour le milieu des start-up – elle a créé une nouvelle division appelée « laboratoires de contenus » (*neirong shiyanshi* 内容实验室) pour produire et gérer du contenu textuel et parfois multimédia sur diverses plateformes<sup>(47)</sup>. Aujourd'hui, la plateforme produit des articles à une vitesse inimaginable à l'époque où Li était sur Douban.

Les deux fonctions décrites ci-dessus visent à résoudre les problèmes sous-jacents qui ont produit une impression de diminution des perspectives dans le nouveau secteur des services privés de santé mentale. Jiandan xinli, en tant que plateforme numérique, peut relier deux populations qui étaient déconnectées. La vulgarisation assure un approvisionnement important et croissant de clients. Le dernier problème, qui concerne les praticiens, est résolu par la troisième fonction de base de la plateforme. Il s'agit du statut rudimentaire de la professionnalisation, dont Li, en tant qu'actrice et observatrice attentive du boom de la psychologie, est bien consciente. Dans notre deuxième entre-

tien, elle a mentionné quelques plateformes de psychothérapie en ligne aux États-Unis et expliqué les défis liés à une telle entreprise en Chine :

Dans de nombreux pays occidentaux, la psychothérapie est une profession relativement bien établie. Il existe des systèmes de licences gérés par l'État pour les psychiatres, les psychologues et les travailleurs sociaux. Diverses associations professionnelles et institutions de formation travaillent, en outre, main dans la main pour garantir la compétence et le comportement éthique des thérapeutes. En Chine, le domaine est nouveau et chaotique. Nous devons donc, en tant que plateforme, assumer ce rôle de contrôle de la qualité<sup>(48)</sup>.

Par « contrôle de la qualité », Li fait référence à un système de règles objectives. Elle est allée à l'encontre de la pratique commune des O2O consistant à étendre dans un premier temps le catalogue des fournisseurs de services, puis à laisser la question de la qualité aux notes et aux critiques des consommateurs. Au début, elle a principalement recruté des thérapeutes à travers ses réseaux personnels ; elle avait participé à plusieurs programmes de formation réputés grâce auxquels elle avait fait la connaissance d'un petit groupe de collègues compétents. La plateforme était également ouverte aux candidatures, l'évaluation des candidats étant basée sur les « standards d'admission » (*ruzhu biao zhun* 入驻标准)<sup>(49)</sup> fixés par Li. Ces exigences comprennent l'achèvement d'un programme de formation long (au moins deux ans), un minimum de 1 000 heures de psychothérapie individuelle, un minimum de 60 heures de supervision, un minimum de 100 heures de traitement personnel<sup>(50)</sup>, et l'approbation de deux thérapeutes affiliés à la plateforme. En 2016, la plateforme a mis en place une procédure d'évaluation plus détaillée suivant le modèle de référence de l'Association américaine de psychologie<sup>(51)</sup>. Aujourd'hui, le candidat est obligé de soumettre une étude de cas et de passer un entretien oral mené en tête-à-tête ou en ligne par les thérapeutes seniors qui collaborent avec la plateforme. L'entretien se veut une évaluation équilibrée et complète allant des connaissances techniques aux compétences éthiques.

## Succès infrastructurel et association professionnelle de substitution

Comme indiqué plus haut, Jiandan xinli a été conçue par Li pour résoudre les problèmes d'infrastructure rendus manifestes par la législation sur la santé mentale : la déconnexion entre clients et thérapeutes dans le nouveau

45. Entretien avec l'auteur le 10 juillet 2014 à Pékin.

46. Au début, WeChat, avec sa fonction extrêmement populaire de « compte public » (*gongzhong hao*) a simplement servi d'outil de diffusion pour Jiandan xinli. Mais WeChat a incorporé de nombreuses fonctions nouvelles (y compris la possibilité de prendre rendez-vous) en devenant une infrastructure numérique plus solide et plus mature.

47. Li a continué à explorer diverses opportunités médiatiques tant avec qu'en dehors des médias sociaux après la création de Jiandan xinli. Ces activités comprennent la diffusion en direct, les podcasts, les cours en ligne et les conférences ou ateliers sur place.

48. Entretien avec l'auteur le 18 août 2016 à Pékin.

49. Pour la version actuelle des normes, voir [www.jiandanxinli.com/pages/34](http://www.jiandanxinli.com/pages/34) (consulté le 10 octobre 2017).

50. L'exigence de traitement personnel dans les normes reflète à la fois le penchant personnel de Li pour la psychanalyse et la place de cette pratique dans le boom de la psychologie en Chine. Dans la dernière version des normes, cette exigence ne s'applique qu'aux thérapeutes qui proposent une psychanalyse (300 heures d'analyse personnelle requise) ou une psychothérapie psychodynamique (100 heures de traitement personnel requis).

51. Pour une explication publiée récemment sur la manière dont Jiandan xinli conduit ses évaluations, voir [www.jiandanxinli.com/materials/537](http://www.jiandanxinli.com/materials/537) (consulté le 10 octobre 2017).



secteur des services de santé mentale et la prévalence de thérapeutes incompétents dans une profession non régulée. Comment la plateforme résout-elle ces problèmes pour ses utilisateurs ? Peut-elle servir de structure de soutien stable pour le domaine, ou au moins pour une partie de celui-ci ? Nous répondons à ces questions en nous fondant sur nos observations sur le terrain et sur des entretiens avec des thérapeutes affiliés à la plateforme que nous connaissons depuis nos enquêtes de terrain de 2009-2011, soit bien avant leur adhésion<sup>(52)</sup>. La découverte essentielle que nous tirons de ces observations est la suivante : Jiandan xinli est devenue un « succès infrastructurel » dans la mesure où elle peut efficacement servir de pont entre des clients et des thérapeutes sélectionnés en fonction de ses propres normes. Ses normes sont non seulement devenues une référence d'excellence dans le domaine, mais ont également transformé la plateforme en une association professionnelle de substitution, le type d'organisation assumant généralement le rôle principal dans un projet de professionnalisation ou de construction d'une infrastructure professionnelle, notamment en matière de certification, de formation standardisée, de code de déontologie, etc.

Jiandan xinli a acquis peu après son lancement une réputation impressionnante de start-up numérique de la psychologie<sup>(53)</sup>. En juillet 2015, nous avons assisté à Pékin à la quatrième conférence nationale du Système d'enregistrement. L'événement était organisé autour d'un thème officiel, la professionnalisation, et d'un thème informel qui allait prendre une place centrale suite au boom des start-up, « l'ère Internet » (*hulianwang shidai* 互联网时代). Li était sous le feu des projecteurs. Sa présence à une conférence sur la psychothérapie à l'ère numérique lui a valu beaucoup plus d'applaudissements que les autres thérapeutes de renom. Le stand de son entreprise a attiré une foule nombreuse tandis que son nom et celui de son entreprise étaient sur toutes les lèvres. À cette époque, la plateforme comptait environ 170 thérapeutes résidant dans 45 villes en Chine et à l'étranger, et elle affichait une croissance constante du nombre de clients et de séances organisées par son intermédiaire. En outre, elle avait levé plus d'un million de dollars US de capital-risque<sup>(54)</sup>, une bonne nouvelle pour les acteurs du boom de la psychologie, car elle soulignait le potentiel de la psychothérapie. Plusieurs mois plus tard, Jiandan xinli bouclait un financement de série A de plusieurs millions de dollars supplémentaires<sup>(55)</sup>, tandis que le milieu des start-up pékinois connaissait un ralentissement inattendu qualifié d'« hiver du capital-risque » (*ziben handong* 资本寒冬)<sup>(56)</sup>.

Le succès initial de la plateforme réside dans sa capacité à résoudre des problèmes pratiques. Pour ce qui est de son efficacité à fournir des clients, tous les thérapeutes associés à la plateforme que nous connaissons en ont fait l'éloge. Lin Wanrui<sup>(57)</sup>, une thérapeute qui avait une petite pratique privée parallèlement à son emploi à plein temps de professeur à l'université, l'a décrite comme « extrêmement utile ». Elle l'a rejointe fin 2014 – à un stade relativement précoce de son développement. Voici le récit qu'elle a fait de son expérience lors de notre conversation, à l'été 2016 :

Jiandan xinli peut accélérer la mise en place d'une pratique privée à plein temps. À Pékin, un thérapeute bien formé peut avoir besoin de deux ans ou plus pour obtenir une clientèle satisfaisante – soit à peu près 15 à 20 séances par semaine – s'il s'appuie sur le bouche-à-oreille et les recommandations de pairs. Mais avec l'aide de cette plateforme, vous pouvez atteindre ce niveau beaucoup plus rapidement. Dans mon cas, cela a pris moins de six mois – cela aurait pu

être encore plus rapide si je l'avais voulu, la plateforme semblait avoir plus de clients que ses thérapeutes ne pouvaient en accepter<sup>(58)</sup>.

Beaucoup de thérapeutes ont rapporté que la plateforme les avait aidés à trouver des clients particulièrement adaptés à la thérapie. Meng Xiaodong, qui appartenait au premier groupe d'une vingtaine de thérapeutes proposés sur la plateforme, a remarqué lors de notre conversation à l'été 2015 à quel point il était agréable de travailler avec les clients du site :

J'avais une pratique privée depuis quelques années avant de rejoindre Jiandan xinli, je pouvais donc voir clairement les caractéristiques qui font les bons clients. Ils sont jeunes ; presque tous appartiennent à la génération post-1980. Ils sont au début de leur carrière professionnelle ou font des études supérieures. Ils connaissent pour la plupart la psychologie et sont capables d'exprimer leurs sentiments. Ils ne viennent habituellement pas consulter pour une maladie mentale. Ce qu'ils veulent, c'est avant tout mieux se comprendre. Vous savez, ce sont les gens qui lisent Jian Lili<sup>(59)</sup>.

L'impression de Meng est confirmée par l'enquête publiée lors de la conférence de presse mentionnée au début de l'article<sup>(60)</sup>. Parmi les clients qui ont effectué une thérapie par l'entremise de la plateforme, 61,11 % avaient entre 25 et 35 ans, tandis que 21,88 % avaient entre 18 et 25 ans. Plus de la moitié (55,7 %) d'entre eux avaient un diplôme de l'enseignement supérieur et 21,1 % avaient un master. La catégorie professionnelle la plus courante était étudiant, suivie par technologies de l'information/communications/Internet, finance et culture/médias/divertissement.

Un autre avantage de la plateforme tient en son réseau national dans un contexte d'inégalités de développement en Chine. Certains de nos informateurs ont confié que le fait de vivre à Pékin – dans l'une des villes les plus avancées du pays et les plus sensibles à l'engouement pour la psychologie – leur permettait d'attirer des clients résidant dans des villes plus petites ou moins prospères où il est beaucoup plus difficile de trouver un thérapeute fiable. Évidemment, la thérapie doit se faire en ligne

52. Les utilisateurs de Jiandan xinli comprennent des thérapeutes et des clients. Cependant, les données présentées ci-dessous sont limitées par la portée de nos recherches à long terme – nous nous sommes longtemps concentrés uniquement sur les thérapeutes et les apprentis thérapeutes.
53. Avec le boom de la psychologie, beaucoup d'entrepreneurs ont senti le potentiel commercial de la psychothérapie ou de l'assistance psychologique au sens large. Plus de 20 start-up liées à la psychologie ont vu le jour en 2014-2015. Pour une liste incomplète de ces entreprises, voir Shen Xiaoxue, « Zihai zhuan gangxu : naxie app shuaixian jishen hulianwangjia xinli zixun saidao ? » (De la spéculation à la forte demande : les applications qui dominent la tendance Internet + de la psychothérapie), *Lieyunwang*, 21 octobre 2015, [www.lieyunwang.com/archives/123447](http://www.lieyunwang.com/archives/123447) (consulté le 20 mai 2017).
54. Le montant de l'investissement initial était de 300 000 dollars US. En octobre 2014, la société a reçu 800 000 dollars US supplémentaires de la part de ses investisseurs.
55. La société n'a pas révélé le montant exact au public.
56. L'« hiver du capital-risque » de 2015-2016 a marqué la fin du boom des O2O. La plupart des start-up O2O apparues au cours des deux dernières années n'ont pas survécu. Voir Yue Wang, « Why O2O Leads Chinese start-ups' Boom and Bust Cycle », *Forbes*, 21 avril 2016, [www.forbes.com/sites/ywang/2016/04/21/o2o-leads-chinese-start-ups-boom-and-bust-cycle/#4ad9ea827858](http://www.forbes.com/sites/ywang/2016/04/21/o2o-leads-chinese-start-ups-boom-and-bust-cycle/#4ad9ea827858) (consulté le 20 mai 2017) ; Wei Ling, « Ruqin de xiaoxi yijing bei zhengshi » (La nouvelle d'une invasion a été confirmée), *Esquire*, 11 décembre 2015, <http://xx.qq.com/c/dy/1168/20151211A02ZEF00> (consulté le 20 mai 2017).
57. Nous utilisons des pseudonymes pour protéger la confidentialité de nos informateurs.
58. Entretien avec l'auteur le 20 août 2016 à Pékin.
59. Entretien avec l'auteur le 11 juillet 2015 à Pékin.
60. Jiandan xinli et le Centre de psychologie et de psychothérapie de l'Université de Pékin, « 2016 xinli jiankang renzhidu yu xinli zixun hangye diaocha baogao » (Rapport d'enquête 2016 sur la profession de psychothérapeute et les études sur la santé mentale), 29 novembre 2016, [www.jiandanxinli.com/report2016](http://www.jiandanxinli.com/report2016) (consulté le 20 mai 2017).

dans de telles circonstances, un arrangement de plus en plus courant en Chine <sup>(61)</sup>.

En plus de connecter les deux parties de la thérapie, la plateforme est également hautement considérée pour ses normes rigoureuses qui améliorent en retour le statut professionnel des thérapeutes affiliés. Nos informateurs l'ont constamment comparé avec le Système d'enregistrement de la Société chinoise de psychologie, dont les critères rigoureux et le code de déontologie, comme nous l'avons noté précédemment, ont ouvert la voie au projet de professionnalisation devenu central lors de la dernière étape de la législation sur la santé mentale. Au début, nous étions quelque peu perplexe devant cette juxtaposition apparemment asymétrique – comment comparer une plateforme de commerce en ligne ou une start-up à la sous-division d'une organisation semi-officielle représentant une discipline académique dans un cadre corporatiste (Unger et Chan 1995) ? Nos interlocuteurs nous ont cependant indiqué qu'ils considéraient les deux entités comme des institutions décernant des certifications reconnues et contrôlant l'accès non seulement aux systèmes respectifs, mais aussi à une profession en cours d'établissement. De fait, Jiandan xinli utilise le terme « accréditation » (*renzheng* 认证), impliquant une autorité formelle, pour désigner son système d'évaluation. Un thérapeute ayant réussi l'évaluation obtient l'« accréditation Jiandan xinli », une qualification prestigieuse comparable à celle du Système d'enregistrement.

Même si la plupart des informateurs s'accordaient sur la grande fiabilité des deux institutions, ils avaient tendance à se plaindre du Système d'enregistrement – s'ils en étaient membres – ou à questionner la pertinence d'une adhésion. Il semblait y avoir un consensus sur le fait que le Système d'enregistrement ne pouvait pas apporter de gains immédiats, car malgré sa notoriété et son autorité parmi les experts, il était largement inconnu du grand public. En outre, le système n'a pas cherché à se faire connaître au fil des ans, sans parler de l'immense tâche consistant à créer une infrastructure comparable à l'élégante plateforme de commerce en ligne proposée par Jiandan xinli. Selon Chen Fang, un bon ami de Li Zhen qui occupait une position administrative dans le Système d'enregistrement :

Jiandan xinli est une version améliorée du Système d'enregistrement. Il gère efficacement les accréditations. Et il fait bien plus qu'aider les thérapeutes à obtenir des clients. La plateforme d'e-commerce, les flux quotidiens sur les réseaux sociaux et toutes les autres activités – il va sans dire que cela exige beaucoup d'argent et de personnel. Je ne pense pas que le Système d'enregistrement, dont l'administration est confiée à une équipe de professeurs débordés et non subventionnés, puisse gérer ne serait-ce qu'une petite partie de ce travail <sup>(62)</sup>.

Pour Chen, Jiandan xinli fonctionne comme une association professionnelle de substitution dans la mesure où le site remplit adéquatement l'une de ses fonctions essentielles : la certification. Cependant, elle fait encore mieux dans d'autres domaines tout aussi importants – par exemple, le marketing et la vulgarisation – que l'association professionnelle en dépit de sa bonne foi, grâce aux ressources humaines et financières considérables qu'elle a acquises en tant que start-up prometteuse. Comme l'indique Larkin (2013), l'infrastructure peut produire des effets sociaux et mobiliser des expériences et des engagements affectifs. Après son succès initial, Li est devenue une ardente avocate du professionnalisme, dont la plateforme est largement considérée comme un emblème, et elle a adopté une attitude de plus en plus interventionniste, comme en témoigne l'un des slogans de

l'entreprise qui prétend « non seulement offrir des services de psychothérapie de haute qualité, mais porte aussi l'ambition d'améliorer le domaine de la psychothérapie » <sup>(63)</sup>.

Jiandan xinli a fait une série d'incursions dans le champ infrastructurel de la profession thérapeutique. Pour commencer, en 2016, une plateforme indépendante « Jiandan xinli Uni » (简单心理 Uni) a été créée. Elle offrait un programme de formation d'un an et demi visant à combler le fossé entre la certification d'entrée du ministère du Travail obtenue sur examen et une myriade de programmes à court terme réservés aux thérapeutes qui avaient déjà une certaine expérience pratique. La société s'est également imposée comme un partenaire de la recherche académique grâce à la mine de données dont elle dispose – exposant les manières de faire et les résultats de plusieurs centaines de praticiens – et également en tant que puissant canal à travers lequel un chercheur peut atteindre des populations cliniques spécifiques. La société a continué d'étendre ses services aux thérapeutes au-delà de la recherche de clients. Plusieurs nouvelles fonctions ont été développées, y compris un système de soutien et de référence par les pairs, un mécanisme de gestion de crise et un système de suivi pouvant enregistrer les « antécédents » d'un thérapeute sur la plateforme. Dernier point mais non le moindre, la plateforme a été progressivement reconnue par l'État comme un acteur important des services de santé mentale. Par exemple, en juillet 2015, Li a été invitée à faire une présentation lors d'une conférence politique de haut niveau organisée par le Centre de contrôle des maladies <sup>(64)</sup>. En tant que fondatrice et PDG d'une start-up de commerce en ligne, elle s'est retrouvée aux côtés d'intervenants occupant presque tous des postes de direction dans les institutions universitaires ou les départements hospitaliers les plus prestigieux du pays.

## Incertitude infrastructurelle et avenir de la profession

Cet article retrace le développement de Jiandan xinli, la principale plateforme de commerce en ligne pour les services de psychothérapie en Chine. En se fondant sur les études anthropologiques récentes sur l'infrastructure, cet article montre comment la plateforme est devenue un cas typique d'« entrepreneuriat infrastructurel », une pratique commerciale endossant la construction de l'infrastructure – dans ce cas, pour le domaine de la psychothérapie – comme mission principale. Nous avons commencé par décrire le « moment du diagnostic » du boom de la psychologie, une période au cours de laquelle les maux structurels du domaine étaient rendus saillants par la rédaction et la promulgation d'une nouvelle législation sur la santé mentale en Chine. Nous avons abordé les transformations successives de Li Zhen, fondatrice et PDG de Jiandan xinli, passée de simple conseillère/professeur d'université à personnalité d'Internet et vulgarisatrice, avant de se lancer dans le commerce en ligne. Nous avons ensuite décrit les principales fonctions de la plateforme en tant qu'infrastructure numérique, en accordant une attention particulière à la manière dont l'équipe de Jiandan xinli

61. Bien qu'il n'existe pas de statistiques fiables à ce sujet, nous avons le sentiment que les thérapeutes chinois ont adopté assez facilement cette option au cours des dernières années. Les questions techniques et éthiques liées à cette modification radicale des paramètres thérapeutiques sont peu discutées.

62. Entretien avec l'auteur le 12 juillet 2016 à Pékin.

63. Voir <http://jdxlfile.b0.upaiyun.com/uploads/36add818f0964918a565aee766e78274.pdf> (consulté le 10 octobre 2017) pour le texte introductif officiel de l'entreprise.

64. Cette conférence portait sur la nouvelle réforme de la santé mentale ; certaines de ces politiques ont été annoncées en 2016 et 2017.

pouvait résoudre les faiblesses sous-jacentes du domaine et imposer la plateforme comme infrastructure indispensable à son fonctionnement. En montrant, par des méthodes ethnographiques, que la plateforme a rempli cet objectif de manière adéquate, nous soutenons qu'elle fonctionne comme une association professionnelle de substitution qui, à certains égards, surpasse le Système d'enregistrement de la principale association professionnelle dans le domaine.

Cette étude de cas montre le rôle vital qu'une plateforme de commerce en ligne peut jouer pour une profession naissante dans le contexte chinois. Depuis le début du siècle, la santé mentale en Chine a progressé selon deux axes : à travers une réforme de la santé mentale à grande échelle impliquant le renforcement des infrastructures – personnel, installations et formation – du système psychiatrique public<sup>(65)</sup> ; et le boom de la psychologie, qui a donné naissance au secteur de la formation et à une pratique privée en dehors du système officiel. Alors que la réforme est presque entièrement contrôlée et financée par l'État, le boom de la psychologie s'est largement appuyé sur l'entrepreneuriat privé, l'État jouant un rôle limité mais décisif. Une partie de ce rôle implique l'infrastructure – par exemple, la certification par le ministère du Travail – mais la plus grande partie est rhétorique, comme en témoigne la prolifération de la psychologie ou d'idées liées à la santé mentale dans les directives politiques et les discours officiels. Ce modèle n'a cependant pas permis un développement complet de la psychologie, offrant ainsi de précieuses opportunités à une nouvelle vague entrepreneuriale née de l'innovation numérique et soutenue par le capital-risque. Jiandan xinli, l'une des start-up les plus prospères de cette vague, a mis au point une solution de commerce en ligne pour pallier les défauts d'infrastructure du domaine. La plateforme, semblable aux exemples classiques d'infrastructure matérielle, relie les points d'un réseau, comblant le fossé entre clients et praticiens. Son « accréditation », comme d'autres types d'infrastructures immatérielles (normes, classification et protocoles) a permis à la plateforme de jouer un rôle moteur dans le projet de professionnalisation qui, comme l'affirment Alford et Winston (2011), tend à être activement et vigoureusement contrôlé par l'État en Chine.

Paradoxalement, l'infrastructure, comme l'indiquent Howe *et al.* (2016), peut introduire de nouveaux risques, bien que son but soit généralement de les atténuer. Vu sous cet angle, Jiandan xinli, tout en réduisant l'incertitude de la recherche d'un thérapeute pour les clients et l'incertitude de la pratique privée pour les thérapeutes, soulève également des défis liés à l'utilisation des nouvelles technologies. La plateforme numérique modifie indubitablement le cadre thérapeutique. Le temps et l'argent qui, comme le postule Freud (1913), constituent le noyau du cadre thérapeutique, sont traités par la plateforme d'une manière impersonnelle ; un client peut réserver ou annuler une session en ligne sans avoir de contact significatif avec le thérapeute. De même, comme le client doit effectuer un paiement électronique en prenant rendez-vous, le thérapeute perd l'occasion d'observer comment le client s'acquitte de cette tâche. La plateforme dispose d'un système par lequel le client peut déposer une plainte auprès de l'administration ; ce mécanisme, quoique bien intentionné, peut être exploité par le client pour éviter de discuter des problèmes avec le thérapeute en premier lieu. Ces questions peuvent sembler insignifiantes mais elles importent vraiment, en particulier pour ceux qui adoptent un point de vue psychanalytique et tiennent au respect des conventions. Face à ces défis, Li a engagé une discussion approfondie avec des thérapeutes aguerris en Chine et à l'étranger. Ces efforts se sont récemment concrétisés par la création d'un « comité d'experts » indépendant (*zhuan ye wei yuan hui* 专业委员会) – comprenant un certain nombre d'ex-

perts très reconnus – servant comme organe consultatif auprès de Li et des membres de la plateforme. Il nous semble que Jiandan xinli, située à la pointe des services de santé mentale en ligne, est en passe de développer des principes éthiques pertinents pour l'environnement numérique – une autre étape cruciale de la professionnalisation.

Ceci étant dit, l'État peut représenter une source encore plus puissante d'incertitude pour l'avenir de Jiandan xinli. Le boom de la psychologie en Chine va prendre un autre tournant – après la certification du ministère du Travail, le séisme de Wenchuan et la législation sur la santé mentale – avec l'annonce d'un certain nombre de politiques importantes. Lors de la Conférence nationale sur la santé (*quanguo weisheng yu jian kang dahui* 全国卫生与健康大会) tenue en août 2016, le président Xi Jinping s'est engagé à promouvoir divers aspects de la psychologie, notamment la recherche fondamentale, la vulgarisation et les services professionnels. En janvier 2017, la Commission de la santé et de la planification familiale, avec 21 ministères, a publié un avis directeur sur le renforcement des services de santé psychologique (*guanyu jiaqiang xinli jian kang fuwu de zhidao yijian* 关于加强心理健康服务的指导意见)<sup>(66)</sup>. Elle propose de mettre en place un vaste système de services de santé psychologique qui intégrerait les praticiens privés qui ont proliféré depuis le début des années 2000. La professionnalisation figurerait également parmi les thèmes centraux ; les recommandations incluaient un système d'accréditation interdisciplinaire et l'autoréglementation des organisations professionnelles. En septembre 2017, les acteurs du boom de la psychologie ont été choqués par le retrait des « conseillers psychologiques » des qualifications professionnelles nationales (*guojia zhiye zige* 国家职业资格), impliquant une disparition de la certification – obtenue à ce jour par 1,1 million de personnes.

Le boom de la psychologie arrive à un autre « moment infrastructurel ». La certification du ministère du Travail aura bientôt disparu, laissant planer le doute sur l'avenir du secteur de la formation. La pratique privée est quant à elle devenue plus aisée grâce à Jiandan xinli et d'autres évolutions dans le domaine. Cependant, on ne sait toujours pas comment l'État mettra en œuvre les dernières politiques. Va-t-il mettre en place un système de licences ou confiera-t-il ce pouvoir à des associations professionnelles ? Quelles organisations seront choisies par l'État ? Quelle autorité leur sera accordée ? L'État va-t-il s'impliquer davantage dans le secteur privé des services de santé mentale ? Ce sont quelques-uns des enjeux dont les conséquences auront un impact sérieux sur le sort de Jiandan xinli. En tant que start-up, l'entreprise doit encore répondre aux attentes de croissance et lever plus de fonds de capital-risque. L'avenir infrastructurel du boom de la psychologie et le rôle que Jiandan xinli y jouera restent à déterminer.

■ Traduit par Thibault Le Texier.

■ Hsuan-Ying Huang est maître de conférences au département d'anthropologie de l'Université chinoise de Hong Kong.  
Room 322, New Asia Humanities Building, The Chinese University of Hong Kong, Shatin, N.T. Hong Kong (hsuan-ying.huang@cuhk.edu.hk).

Article reçu le 22 juin 2017. Accepté le 23 octobre 2017.

65. Voir Baum (2017) et Pearson (2014).

66. Commission de la santé et du planning familial *et al.*, « Guanyu jiaqiang xinli jian kang fuwu de zhidao yijian » (Avis directeur sur le renforcement des services de santé psychologique), 19 janvier 2017, [www.nhfp.gov.cn/jkj/s5888/201701/6a5193c6a8c544e59735389f31c971d5.shtml](http://www.nhfp.gov.cn/jkj/s5888/201701/6a5193c6a8c544e59735389f31c971d5.shtml) (consulté le 30 mars 2017).

## Références bibliographiques

- ALFORD, William P., et Kenneth WINSTON. 2011. « Introduction ». In William P. Alford, Kenneth Winston et William C. Kirby (éds.), *Prospects for the Professions in China*. Londres et New York : Routledge. 1-21.
- ANAND, Nikhil. 2011. « Pressure: The PoliTechnics of Water Supply in Mumbai ». *Cultural Anthropology* 26 (4) : 542-564.
- BAUM, Emily. 2017. « Chinese Psychiatric Welfare in Historical Perspective ». In Beatriz Carrillo, Johanna Hood et Paul Kadetz (éds.), *Handbook of Welfare in China*. Londres : Edward Elgar Publishing. 64-78.
- BOWKER, Geoffrey C., et Susan Leigh STAR. 1999. *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. Cambridge, MA : The MIT Press.
- BURNHAM, John C. 1987. *How Superstition Won and Science Lost: Popularizing Science and Health in the United States*. New Brunswick : Rutgers University Press.
- ELFENBEIN, Timothy. 2014. « Cultural Anthropology and the Infrastructure of Publishing ». *Cultural Anthropology* 29 (2) : 288-303.
- FORTUN, Kim, et Mike FORTUN. 2015. « An Infrastructural Moment in the Human Sciences ». *Cultural Anthropology* 30 (3) : 359-367.
- FREUD, Sigmund. 1913. « On Beginning the Treatment ». In James Strachey (éd.), *The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud, Volume XII (1911-1913)*. Londres : Hogarth Press. 121-144.
- HANSEN, Mette Halskov, et Rune SVARVERUD (éds.). 2010. *iChina: The Rise of the Individual in Modern Chinese Society*. Copenhagen : NIAS Press.
- HARVEY, Penny, et Hannah KNOX. 2015. *Roads: An Anthropology of Infrastructure and Expertise*. Ithaca, NY ; Londres : Cornell University Press.
- HIZI, Gil. 2016. « Evading Chronicity: Paradoxes in Counseling Psychology in Contemporary China ». *Asian Anthropology* 15 (1) : 68-81.
- HIZI, Gil. 2017. « 'Developmental' Therapy for a 'Modernised' Society: The Sociopolitical Meanings of Psychology in Urban China ». *China: An International Journal* 15 (2) : 98-119.
- HOWE, Cymene, Jessica LOCKREM, Hannan APPEL, Edward HACKETT, Dominic BOYER, Randal HALL, Matthew SCHNEIDER-MAYERSON, Albert POPE, Akhil GUPTA, Elizabeth RODWELL, Andrea BALLESTERO, Trevor DURBIN, Farès EL-DAHDAH, Elizabeth LONG et Cyrus MODY. 2016. « Paradoxical Infrastructures: Ruins, Retrofit, and Risk ». *Science, Technology, & Human Values* 41 (3) : 547-569.
- HUANG, Hsuan-Ying. 2014. « The Emergence of the Psycho-Boom in Contemporary Urban China ». In Howard Chiang (éd.), *Psychiatry and Chinese History*. Londres : Pickering & Chatto. 183-204.
- HUANG, Hsuan-Ying. 2015. « From Psychotherapy to Psycho-Boom: A Historical Overview of Psychotherapy in China ». *Psychoanalysis and Psychotherapy in China* 1 (1) : 1-30.
- HUANG, Hsuan-Ying. 2017. « Untamed Jianghu or Emerging Profession: Diagnosing the Psycho-Boom amid China's Mental Health Legislation ». *Culture, Medicine, and Psychiatry*. 1-30. doi: <https://doi.org/10.1007/s11013-017-9553-8>.
- ILLOUZ, Eva. 2008. *Saving the Modern Soul: Therapy, Emotions, and the Culture of Self-Help*. Berkeley et Los Angeles : University of California Press.
- KENNER, Ali. 2014. « Designing Digital Infrastructure: Four Considerations for Scholarly Publishing Projects ». *Cultural Anthropology* 29 (2) : 264-287.
- KENNEY, Martin, et John ZYSMAN. 2016. « The Rise of the Platform Economy ». *Issues in Science and Technology* XXXII(3): 61-69.
- KIPNIS, Andrew (éd.). 2012. *Chinese Modernity and the Individual Psyche*. New York : Palgrave Macmillan.
- KLEINMAN, Arthur, Yunxiang YAN, Jun JING, Sing LEE, Everett ZHANG, Tianshu PAN, Fei WU et Jinhua GUO. 2011. *Deep China: The Moral Life of the Person*. Berkeley et Los Angeles : University of California Press.
- LARKIN, Brian. 2013. « The Politics and Poetics of Infrastructure ». *Annual Review of Anthropology* 42 : 327-343.
- LEVY, Robert, et Douglas HOLLAN. 1998. « Person-Centered Interviewing and Observation ». In Russell H. Bernard (éd.), *Handbook of Methods in Cultural Anthropology*. Walnut Creek, CA : AltaMira Press. 333-364.
- LI, Anthony H. F. 2016. « Whom to Trust When Sick: The Wei Zexi Incident, the Chinese Internet, and the Healthcare System in China ». *China Perspectives* 2016 (4) : 79-83.
- LI, Zhen (Jian Lili). 2015. *Nishi yiqie de daan* (Vous êtes la réponse à tout). Pékin : CITIC Press.
- LIU, Jin, Hong MA, Yan-Ling HE, Bin XIE, Yi-Feng XU, Hong-Yu TANG, Ming Li, Wei HAO, Xiang-Dong WANG, Ming-Yuan ZHANG, Chee H. NG, Margaret GODING, Julia FRASER, Helen HERRMAN, Helen F. K. CHIU, Sandra S. CHAN, Edmond CHIU et Xin YU. 2011. « Mental Health System in China: History, Recent Service Reform and Future Challenges ». *World Psychiatry* 10 (3) : 210-216.
- MAINS, Daniel. 2012. « Blackouts and Progress: Privatization, Infrastructure, and a Developmentalist State in Jimma, Ethiopia ». *Cultural Anthropology* 27 (1) : 3-27.
- MA, Hong. 2012. « Integration of Hospital and Community Services – the "686" Project – Is a Crucial Composition in the Reform of China's Mental Health Services ». *Shanghai Archives of Psychiatry* 24 (3) : 172-174.
- MA, Huateng (éd.). 2015. *Hulianwang jia: guojia zhanlue xingdong luxian tu* (Internet plus : feuille de route stratégique nationale). Pékin : CITIC Press.
- MA, Winston. 2017. *China's Mobile Economy: Opportunities in the Largest and Fastest Information Consumption Boom*. Chichester, West Sussex : John Wiley & Sons Ltd.
- NADER, Laura. 1972. « Up the Anthropologist – Perspectives Gained from Studying Up ». In Dell Hymes (éd.), *Reinventing Anthropology*. New York : Pantheon Books. 284-311.
- NOVOTNEY, Amy. 2017. « A Growing Wave of Online Therapy ». *Monitor on Psychology* 48 (2) : 48.
- PEARSON, Veronica. 2014. « The Development of Psychiatric Services in China: Christianity, Communism, and Community ». In Bridie Andrews et Mary Brown Bullock (éds.), *Medical Transitions in Twentieth Century China*. Bloomington & Indianapolis : Indiana University Press. 146-170.
- PHILLIPS, Michael R., Jingxuan ZHANG, Qichang SHI, Zhiqiang SONG, Zhijie DING, Shutao PANG, Xianyun LI, Yalin ZHANG et Zhiqing WANG. 2009. « Prevalence, Treatment, and Associated Disability of Mental Disorders in Four Provinces in China during 2001–05: An Epidemiological Survey ». *The Lancet* 373 (9680) : 13-19.
- QIAN, Mingyi, Jun GAO, Ping YAO et Marcus Arnold RODRIGUEZ. 2009. « Professional Ethical Issues and the Development of Professional Ethical Standards in Counseling and Clinical Psychology in China ». *Ethics & Behavior* 19 (4) : 290-309.
- RIEFF, Philip. 1966. *The Triumph of the Therapeutic: Uses of Faith after Freud*. New York : Harper & Row.
- SEO, Bo Kyeong. 2017. « Locating Care within the Nascent Infrastructure: Renal Dialysis in Thailand ». *Medizinethnologie: Körper, Gesundheit und Heilung in einer globalisierten Welt*, 26 janvier. [www.medizinethnologie.net/renal-dialysis-in-thailand](http://www.medizinethnologie.net/renal-dialysis-in-thailand) (consulté le 10 octobre 2017).
- STAR, Susan Leigh. 1999. « The Ethnography of Infrastructure ». *American Behavioral Scientist* 43 (3) : 377-391.
- STONE, Brad. 2013. *The Everything Store: Jeff Bezos and the Age of Amazon*. New York : Little, Brown, and Company.
- STREET, Alice. 2014. *Biomedicine in an Unstable Place*. Durham, NC : Duke University Press.
- UNGER, Jonathan, et Anita CHAN. 1995. « China, Corporatism, and the East Asian Model ». *The Australian Journal of Chinese Affairs* (33) : 29-53.



- XIANG, Biao, et Johan LINDQUIST. 2014. « Migration Infrastructure ». *International Migration Review* 48 : S122-S148.
- YANG, Jie. 2015. *Unknotting the Heart: Unemployment and Therapeutic Governance in China*. Ithaca ; Londres : IPR Press, marque de Cornell University Press.
- ZHANG, Li. 2014. « Bentuhua: Culturing Psychotherapy in Postsocialist China ». *Culture, Medicine and Psychiatry* 38 (2) : 283-305.
- ZHANG, Li. 2017a. « The Rise of Therapeutic Governing in Postsocialist China ». *Medical Anthropology* 36 (1) : 6-18.
- ZHANG, Li. 2017b. « Cultivating the Therapeutic Self in China ». *Medical Anthropology*. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/01459740.2017.1317769>.
- ZHANG, Lili, Peng YANG, Migyi QIAN, Hong CHEN, Jie ZHONG, Ping YAO, Kaiwen XU, Chunli YI, Zhifeng ZHANG et Yiping WANG. 2010. « Butong zhuanye beijing xinli zhiliao yu zixun zhuanye ren yuan de linchuang gongzuo xianzhuang » (Pratique clinique courante en psychothérapie et conseil par du personnel issu de milieux professionnels différents). *Chinese Mental Health Journal* 24 (12) : 948-953.
- ZHANG, Weiyu. 2016. *The Internet and New Social Formation in China: Fandom Publics in the Making*. Abingdon, Oxon : Routledge.
- ZHONG, Jie, Mingyi QIAN, Ping YAO et Kevin XU. 2008. « Accountability in Professional Psychology: The Improvement in Mainland China ». In Judy E. Hall et Elizabeth M. Altmaier (éds.), *Global Promise: Quality Assurance and Accountability in Professional Psychology*. New York : Oxford University Press. 190-195.